ワンタイムパスワードアプリ
利用者マニュアル

BizEmotion®-OTP Enterprise Edition

第1．1版

はじめに

このたびは、「ワンタイムパスワードアプリ」をご利用いただき、まことにありがとうございます。

●ワンタイムパスワードアプリをご利用の前に、本書をご覧になり、正しくお取り扱いください。

取扱説明書(本書)のご使用にあたって

目次 P.2

用語索引 P.48

ご注意

・本書の一部、または全部を無断で転載することは、禁止されております。
・本書の内容は、将来予告無しに変更する場合があります。
・記載されている会社名、製品名およびサービス名等は、各社の商標または登録商標です。

目次

はじめに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
こんなことができます ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
本書の見かた ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
ディスプレイの見かた ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
操作について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

1． 初期設定

時刻を設定する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする ・・・・・・・・・・・ 9
（DoCoMoの場合
auの場合
SoftBankの場合）
初期設定をする ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
（トークンが存在しない場合
トークンが既に存在する場合）

2． 基本操作

ワンタイムパスワードを表示する ・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
ワンタイムパスワードアプリを終了する ・・・・・・・・・・・・・・ 16

3．応用操作

ワンタイムパスワードアプリを起動する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
複数のトークンが登録されている場合
アプリロックの設定が行われている場合
PIN設定のあるトークンの場合
すべての設定が行われている場合
（複数トークンの登録、アプリロック設定、PIN設定のあるトークンをご利用の場合）
トークンを切り替える ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21
トークンを追加する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
トークンを削除する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
アプリロックを設定する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
アプリロックコードを変更する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
設定したアプリロックを無効にする ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
有効期限が切れた場合 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する ・・・・・・・・・ 28
ワンタイムパスワードアプリをバージョンアップする ・・・・・・・・・ 29
DoCoMoの場合
auの場合
SoftBankの場合
ワンタイムパスワードアプリを削除する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35

4．困ったときは

auメモリー不足について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37
よくある質問 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
エラー表示一覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 45

5．付録

用語索引 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
変更履歴 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49

こんなことができます

■　ワンタイムパスワードアプリとは

「ワンタイムパスワードアプリ」とは、1分間に1回変化するワンタイムパスワードを表示させる、携帯電話用アプリケーションです。

ワンタイムパスワードを使用することにより、たとえインターネット上でパスワードを盗聴されたとしても、1分後には意味のない文字列となるため、認証を非常に安全に行うことができます。

本アプリは以下のような特徴を持っています。

●携帯電話内に格納できるため、持ち運びが便利です。

●ワンタイムパスワードを表示させる際、通信は行いません。

●1つのアプリに10個までのトークン（パスワードを生成する機能）を格納できます。

●アプリロック機能を設定できます。（任意）

本書の見かた

本書で記載されている画面は、実際の画面とは異なる場合があります。
操作の目安としてご利用ください。

ディスプレイの見かた

■ 操作画面

初期設定

サービスIDとユーザID、利用開始パスワードを入力し、送信ボタンを押してください。

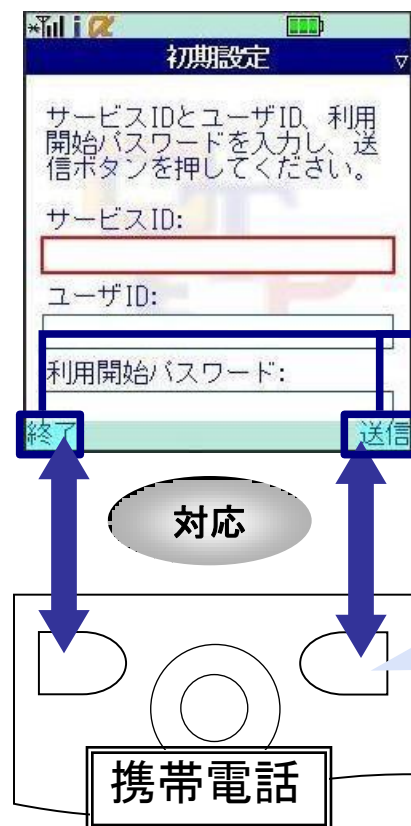
サービスID:

ユーザID:

利用開始パスワード:

終了　送信

対応

携帯電話

画面タイトル
表示中の画面の
タイトルです。

ソフトキー表示

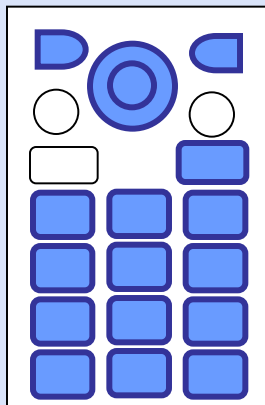
ソフトキーを押すと、画面に表示中の機能を実行します。

例：左の画面表示の場合、

右ソフトキー押下
　⇒入力した内容を送信する
左ソフトキー押下
　⇒ワンタイムパスワードアプリを終了する

■ ワンタイムパスワード画面

操作について

ワンタイムパスワードアプリは、以下のキーを使って操作します。

・右ソフトキー
・左ソフトキー
・矢印キー
・数字キー
・終話キー

ボタンの表記

右ソフトキー		
左ソフトキー		
矢印キー		中央を押す。
		上を押す。
		下を押す。
		左を押す。
		右を押す。
数字キー	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	
終話キー		

初期設定

1 初期設定

1.1 時刻を設定する

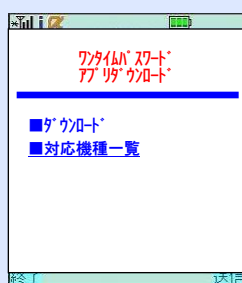
携帯電話の日時が正しいことを確認します。

本アプリは、現在の時刻をパスワードの生成に使用しています。
アプリをご利用になる前に、お使いの携帯電話の日時を正しく設定してください。
設定方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認ください。

1.2 ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする

1.2.1 DoCoMo の場合

1

下記URLを入力するか、QRコードを読み取り、ダウンロードサイトにアクセスしてください。

ダウンロードサイトが表示されます。

【ダウンロード先URL】
https://dl.otp-auth.net/otpd/download.do
※「http://」ではなく「https://」であることにご注意ください。

2

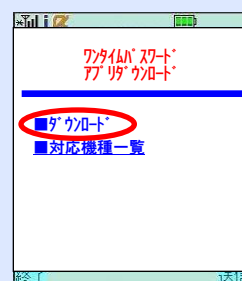
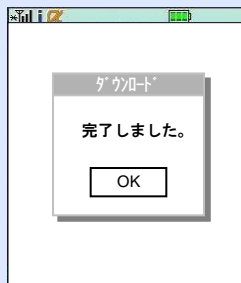
ダウンロード用URLをクリックしてください。

アプリダウンロード画面が表示されます。

3

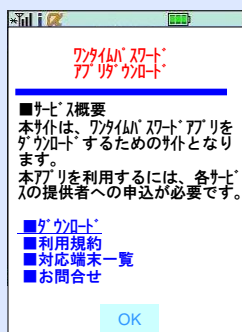
「ダウンロード」をクリックしてください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。

1.2.2　au の場合

1

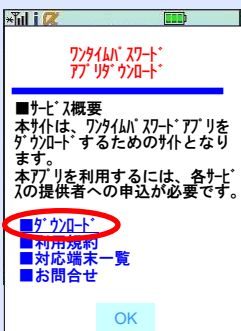
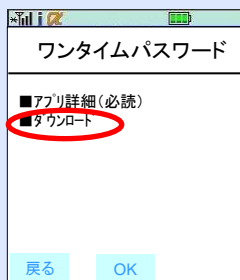
下記URLを入力するか、QRコードを読み取り、ダウンロードサイトにアクセスしてください。

ダウンロードサイトが表示されます。

【ダウンロード先URL】
https://dl.otp-auth.net/otpd/download.do
※「http://」ではなく「https://」であることにご注意ください。

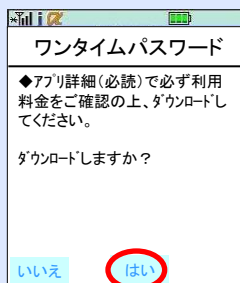
2

ダウンロード用URLをクリックしてください。

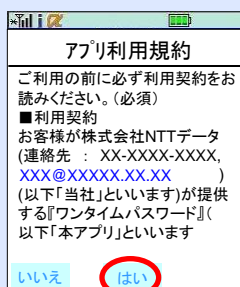
アプリダウンロード画面が表示されます。

3

「ダウンロード」をクリックしてください。

auのダウンロードセンターのダウンロード画面が表示されます。

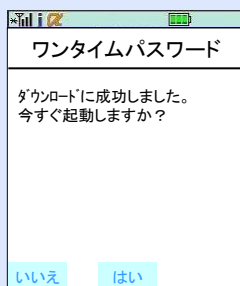
4

「ダウンロード」をクリックしてください。

アプリダウンロードの注意事項が表示されます。

5

「はい」ボタンを押してください。

アプリ利用規約画面が表示されます。

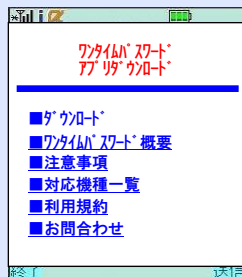
6

利用規約を確認し「はい」ボタンを押してください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。
アプリダウンロード先は、auのダウンロードサーバとなります。

1.2.3 SoftBank の場合

1

下記URLを入力するか、QRコードを読み取り、ダウンロードサイトにアクセスしてください。

ダウンロードサイトが表示されます。

【ダウンロード先URL】
https://dl.otp-auth.net/otpd/download.do
※「http://」ではなく「https://」であることにご注意ください。

2

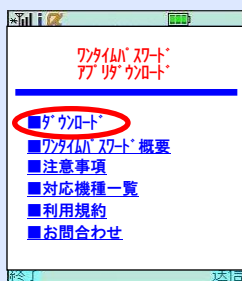
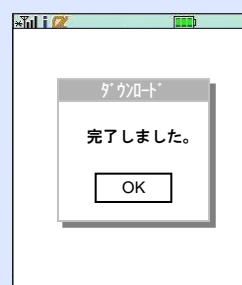
ダウンロード用URLをクリックしてください。

アプリダウンロード画面が表示されます。

3

「ダウンロード」をクリックしてください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。
アプリダウンロード先は、SoftBankのダウンロードサーバとなります。

ダウンロードには別途通信料がかかります。

携帯端末の機種によっては、「フルブラウザ」モードでインターネットを利用することができますが、本アプリは「フルブラウザ」モードでのダウンロードは出来ない仕様となっておりますので、お手数ですが「フルブラウザ」モードではなく通常の携帯ブラウザでダウンロードしていただきますようお願いいたします。

ダウンロード前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのダウンロードを実施してください。機種によっては、途中で通信が切断された場合、最初からダウンロードが必要となる場合があります。また、ダウンロード実施中は、他の操作をしないでください。

既にアプリをダウンロードされている場合は、この操作は必要ありません。

DoCoMoの場合、アプリの「通信設定」が「通信する」になっているかどうか確認してください。

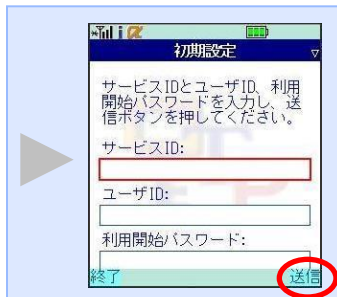
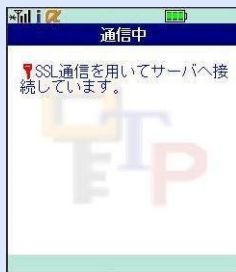
SoftBank端末の一部のメーカの端末で、端末の仕様上、アプリをダウンロードした直後、そのままアプリを起動するとエラーが表示されアプリが終了する場合があります。この場合は、アプリを再度起動すれば、正常に使用できるようになります。

au、及びSoftBankの場合、アプリのダウンロード先は各キャリアのダウンロードサイトとなりますので、ダウンロードサイトの都合により、ダウンロードが出来ない場合があります。特に、auについては、毎月第3火曜日のAM2時～7時が定期メンテナンス時間帯となっており、この時間帯はアプリのダウンロードが出来ない場合があります。ご不明な点はauの「総合案内」までお問い合わせください。

1.3 初期設定をする

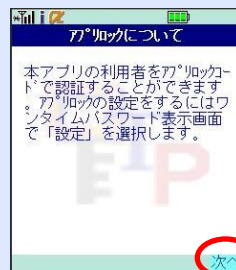
初めて本アプリをお使いになるときの設定を行います。

1.3.1 トークンが存在しない場合

1 アプリを起動します。

「初期設定」画面が表示されます。

2	・サービスID ・ユーザID ・利用開始パスワード (システム管理者から付与されたもの)を入力し、[送信]ボタンを押してください。		「通信中」画面が表示されます。
			「初期設定完了」画面が表示されます。

注意

ユーザIDの入力欄は、最初英字入力モードになっています。数字を入力する際は、入力モードを数字に切り替えて入力して下さい。設定方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認下さい。

3	[次へ]ボタンを押してください。 ※この画面は初期設定を行ったときに一度だけ表示されます。		「アプリロックについて」画面が表示されます。
4	「アプリロックについて」画面で、[次へ]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

1.3.2 トークンが既に存在する場合

「3.3 トークンを追加する」をご参照下さい。

基本操作

2 基本操作

2.1 ワンタイムパスワードを表示する

ワンタイムパスワードを表示します。

1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

注意

ここでの説明は、以下の設定であることを前提としています。

- 登録されているトークンがひとつ
- アプリロックは未設定
- PIN設定のないトークン

2.2 ワンタイムパスワードアプリを終了する

ご利用中のワンタイムパスワードアプリを終了します。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[終了]ボタンを押してください。

ワンタイムパスワードアプリが終了します。

応用操作

3 応用操作

3.1 ワンタイムパスワードアプリを起動する

アプリを起動します。ここでは以下のそれぞれの場合について説明します。

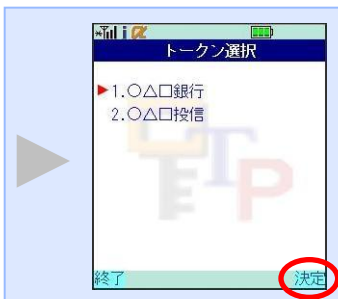
3.1.1 複数のトークンが登録されている場合

3.1.2 アプリロック設定が行われている場合（アプリロックについては **3.5** 参照のこと）

3.1.3 PIN設定のあるトークンの場合

3.1.4 すべての設定が行われている場合
（複数トークンの登録、アプリロック設定、PIN設定のあるトークンをご利用の場合）

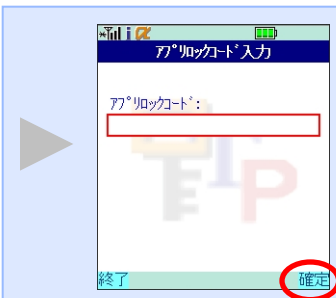
3.1.1 複数のトークンが登録されている場合

1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「トークン選択」画面が表示されます。

2 任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

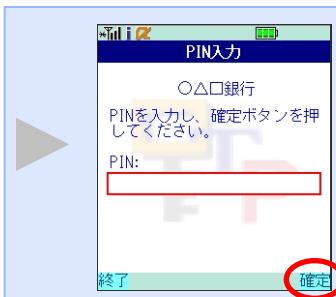
3.1.2 アプリロック設定が行われている場合

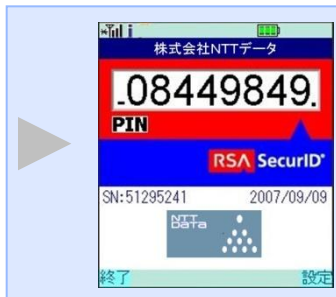
1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「アプリロックコード入力」画面が表示されます。

2 アプリロックコードを入力し、[確定]ボタンを押してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

3.1.3 PIN設定のあるトークンの場合

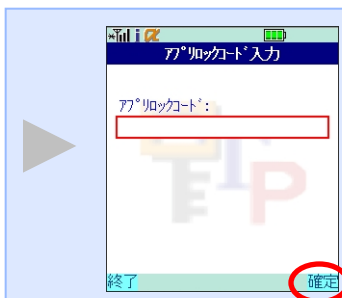
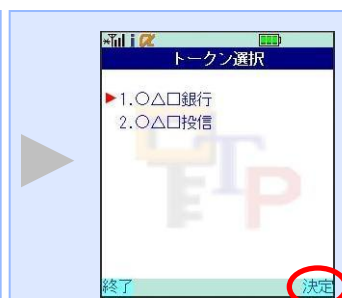
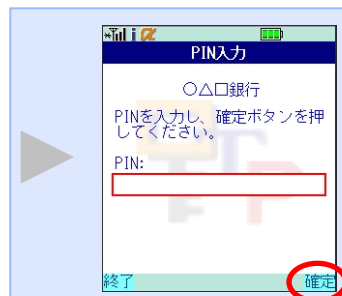
1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「PIN入力」画面が表示されます。

2 PINを入力し、[確定]ボタンを押してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

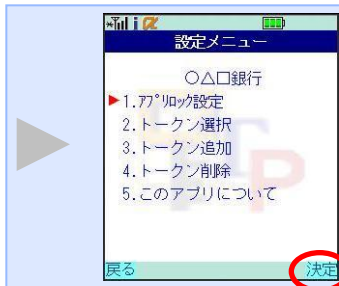
■PINとは

PINとは、Personal Identification Numberの略で 、ユーザIDやパスワードと同様に、本人性を確認するための暗証番号です。

応用操作

3.1.4 すべての設定が行われている場合

1	ワンタイムパスワードアプリを起動します。		「アプリロックコード入力」画面が表示されます。
2	アプリロックコードを入力し、[確定]ボタンを押してください。		「トークン選択」画面が表示されます。
3	任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。		「PIN入力」画面が表示されます。
4	PINを入力し、[確定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

3.2 トークンを切り替える

複数のトークンが登録されているときは任意のトークンを選択することができます。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2 「トークン選択」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

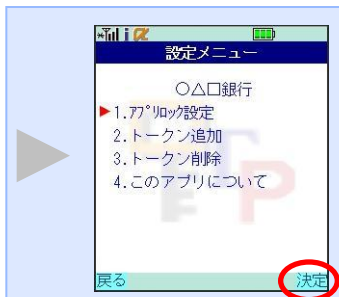
3 任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

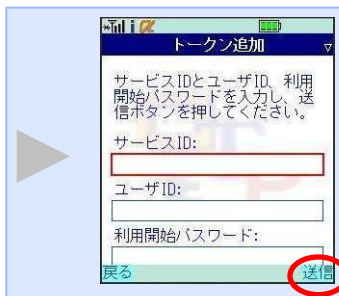
3.3 トークンを追加する

既にトークンが1つ以上存在する状態で、新たなトークンを発行する場合、トークンの追加を行います。

1

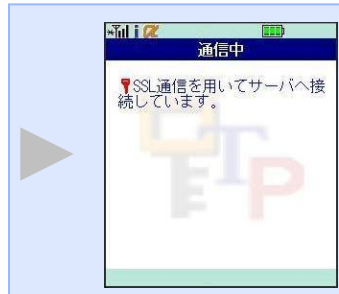
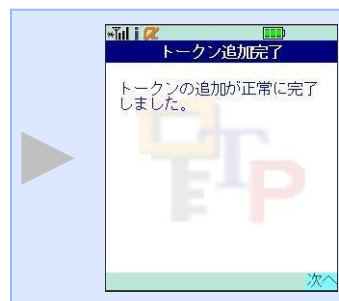
「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

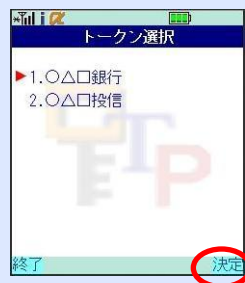
2

「トークン追加」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

「トークン追加」画面が表示されます。

3

・サービスID
・ユーザID
・利用開始パスワード

（システム管理者から付与されたもの）を入力し、[送信]ボタンを押してください。

「通信中」画面が表示されます。

「トークン追加完了」画面が表示されます。

4	[次へ]ボタンを押してください。		トークン選択画面が表示されます。
5	追加したサービス名称が表示されているか確認をしてください。 任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

注意

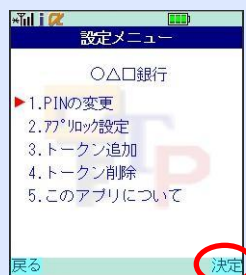
トークンの登録は10件までです。

トークンがいっぱいになったときは、不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。

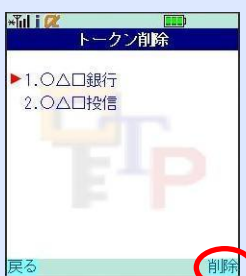
3.4 トークンを削除する

登録したトークンを削除できます。

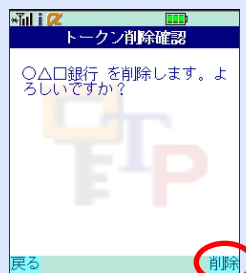
1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「トークン削除」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

「トークン削除」画面が表示されます。

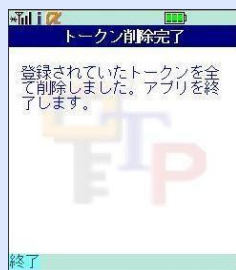
3

削除するトークンを選択し、[削除]ボタンを押してください。

「トークン削除確認」画面が表示されます。

4

削除しようとしているトークンの名称に間違いが無ければ、[削除]ボタンを押してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

すべてのトークンを削除したときは

「トークン削除完了」画面が表示されます。

[終了]ボタンを押して、ワンタイムパスワードアプリを終了してください。

3.5 アプリロックを設定する

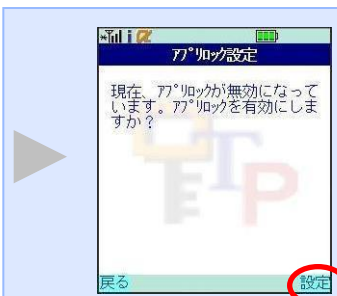
アプリロックは、ワンタイムパスワードアプリをロックするための機能です。
アプリロックコードを設定することによって、第三者による不正利用を防止します。
アプリロックは、設定後に無効にすることもできます。また、変更も可能です。

1

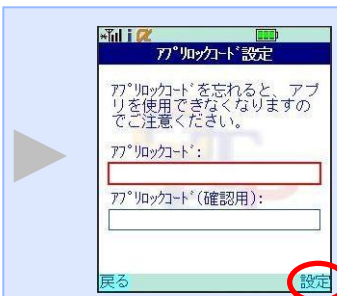
「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「アプリロック設定」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

「アプリロック設定」画面が表示され、メッセージが表示されます。

3

[設定]ボタンを押してください。

「アプリロックコード設定」画面が表示されます。

4

「アプリロックコード」「アプリロックコード（確認用）」を入力し、[設定]ボタンを押してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

アプリロックが有効になりました。

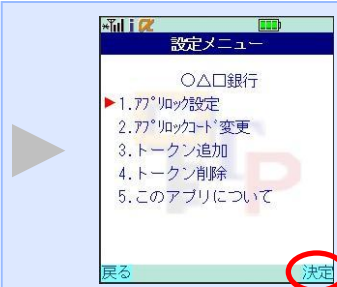
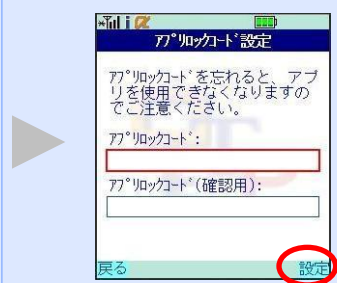
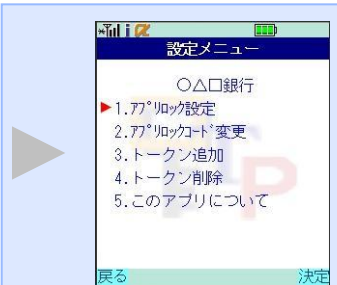
注意

アプリロックコードで使用できる文字は、1～32文字の半角数字[0～9]です。

アプリロックコードを忘れてしまうとアプリを起動できなくなります。設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。

3.6 アプリロックコードを変更する

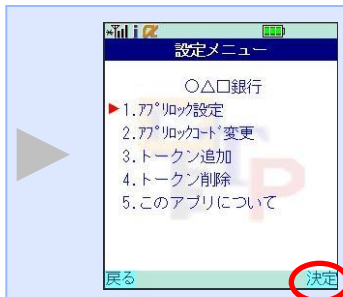
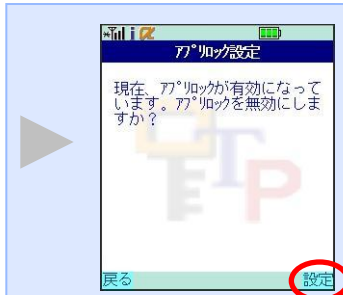
設定したアプリロックコードを変更します。

1	「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]を押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。
2	「アプリロックコード変更」を選択し、[決定]ボタンを押してください。		「アプリロックコード設定」画面が表示されます。
3	「アプリロックコード」「アプリロックコード(確認用)」を入力し、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。 新しいアプリロックコードが設定されました。

注意

アプリロックコードで使用できる文字は、1～32文字の半角数字[0～9]です。

アプリロックコードを忘れてしまうとアプリを起動できなくなります。設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。

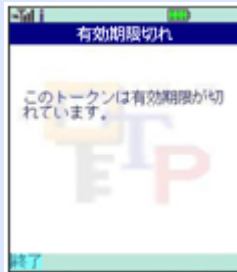
3.7 設定したアプリロックを無効にする

設定したアプリロックを無効にします。

	操作	画面	結果
1	「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。
2	「アプリロック設定」を選択し、[決定]ボタンを押してください。		「アプリロック設定」画面が表示されます。
3	[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。 アプリロックが無効になりました。

3.8 有効期限が切れた場合

エラー画面が表示されます。

1

アプリを起動します。

「有効期限切れ」画面が表示されます。

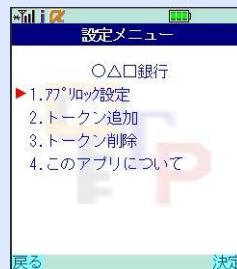
注意

有効期限が切れると、トークンが使用出来なくなります。
再度トークンを利用する場合は、まずアプリを削除し、再度アプリをダウンロードし（P.9参照）、初期設定（P.13参照）を行ってください。
※　有効期限が切れる前、もしくはトークンが複数あり、有効期限が切れていないものが含まれている場合には、アプリの操作でトークンを削除し（P.24参照）、初期設定を行ってください。（この場合、アプリを削除する必要はありません）

3.9 ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する

本アプリのバージョン情報を確認できます。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「このアプリについて」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

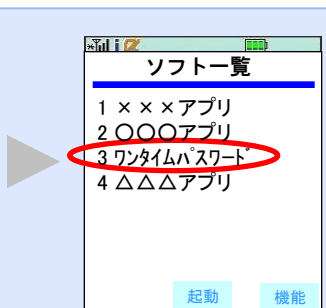
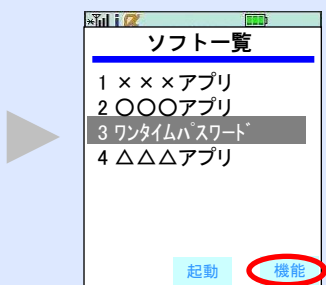
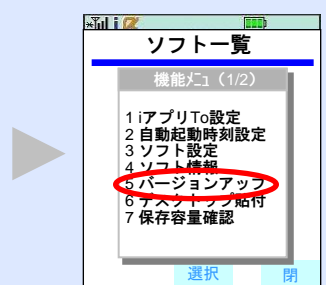
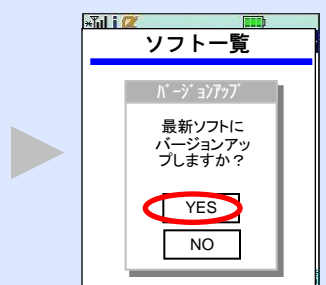
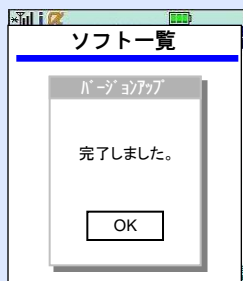
「このアプリについて」画面が表示され、アプリのバージョンが確認できます。

左の場合、Version2.0となります。

3.10 ワンタイムパスワードアプリをバージョンアップする

本アプリのバージョンアップを行います。

3.10.1 DoCoMo の場合

	操作	画面	結果
1	「メインメニュー」画面から「i アプリ」を選択してクリックし、「ソフト一覧」を選択してクリックしてください。		ソフト一覧画面が表示されます。
2	ソフト一覧画面でワンタイムパスワードアプリを選択してください。 ※アプリは起動しないでください。		ワンタイムパスワードアプリが選択されます。
3	「機能」ボタンを押してください。		「機能メニュー」画面が表示されます。
4	「バージョンアップ」を選択してクリックしてください。		バージョンアップの確認メッセージが表示されます。

応用操作

5 バージョンアップを行う場合は「YES」ボタンを押してください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

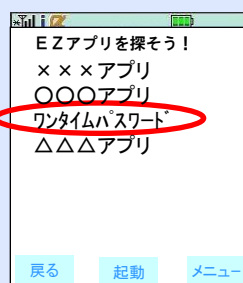
バージョンアップ前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのバージョンアップを実施してください。また、バージョンアップ実施中は、他の操作をしないでください。

「ダウンロード済みです。」や「そのソフトは最新です。」などのメッセージが表示された場合は、すでに最新版のアプリがインストールされているので、バージョンアップの必要はありません。

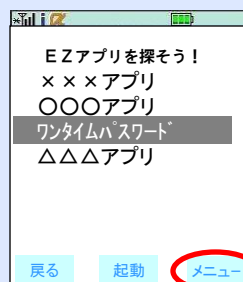
機種によって、ボタンの名前や画面のイメージ、文言、表現等が上記とは異なる場合があります。ご不明な場合は、携帯端末の操作説明書のアプリのバージョンアップ方法に関する項目をご確認いただくか、DoCoMoの「DoCoMo インフォメーションセンター」までお問い合わせください。

応用操作

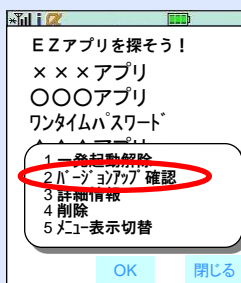
3.10.2 au の場合

1 携帯の「アプリ」ボタンを押してください。

EZアプリの一覧画面が表示されます。

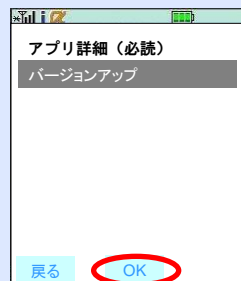
2 ソフト一覧画面でワンタイムパスワードアプリを選択してください。

※アプリは起動しないでください。

ワンタイムパスワードアプリが選択されます。

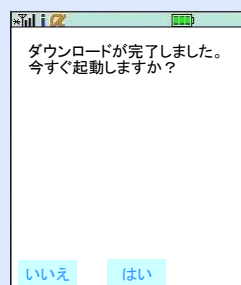
3

「メニュー」ボタンを押してください。

メニュー画面が表示されます。

4

「バージョンアップ確認」選択してクリックしてください。

バージョンアップ確認画面が表示されます。

5

「バージョンアップ」を選択して「OK」ボタンを押してください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

応用操作

注意

バージョンアップ前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのバージョンアップを実施してください。また、バージョンアップ実施中は、他の操作をしないでください。

「最新のアプリはありません。」と表示された場合は、すでに最新版がインストールされているので、バージョンアップの必要はありません。また、すでに最新版がインストールされている場合にバージョンアップしようとすると、インストール済みのワンタイムアプリが起動する機種もあります。

機種によって、ボタンの名前や画面のイメージ、文言、表現等が上記とは異なる場合があります。ご不明な場合は、携帯端末の操作説明書のアプリのバージョンアップ方法に関する項目をご確認いただくか、auの「総合案内」までお問い合わせください。

3.10.3 SoftBank の場合

1

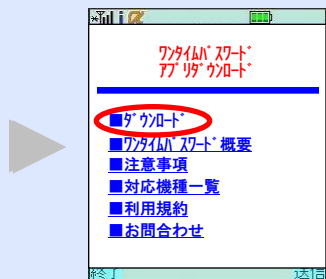
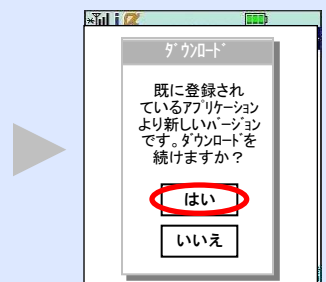
「バーコードリーダー」機能（QRコード読み取り機能）がある携帯端末をお持ちの方は、メインメニュー画面の「ツール」から「バーコードリーダー」機能を起動してください。
※機種によって「バーコードリーダー」機能の起動方法は異なります。

「バーコードリーダー」機能が起動されます。

2

「バーコードリーダー」機能で下記のQRコードを読み取って、表示されたURLにアクセスしてください。

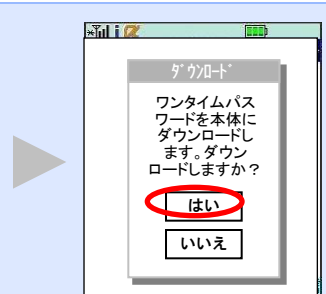
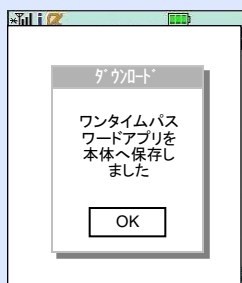
アプリダウンロード画面が表示されます。

3

「ダウンロード」をクリックしてください。

バージョンアップの確認メッセージが表示されます。

4

「はい」ボタンを押してください。

ダウンロードの確認メッセージが表示されます。

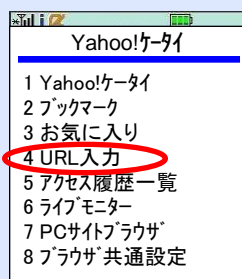
5

「はい」ボタンを押してください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

※ QRコード読み取り機能が搭載されていない端末をお持ちの方は、次ページを参照してください。
※ 上のQRコードはSoftBankが配布している「QRコードエディター for Mobile」で作成しています。

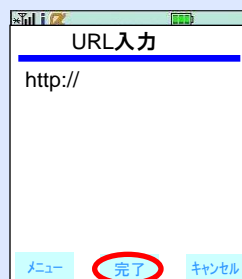
QRコード読み取り機能が搭載されていない端末をお持ちの方は、下記の方法でバージョンアップすることが出来ます。

1

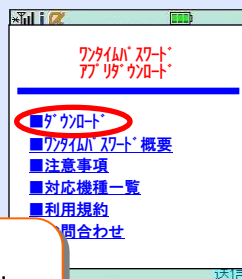
「メインメニュー」画面から、「Yahoo!ケータイ」を選択してクリックしてください。

※ Vodafone携帯をお持ちの方は、「Yahoo!ケータイ」を「Vodafone Live!」と置き換えてください。

Yahoo!ｹｰﾀｲ（Vodafone Live!）のメニュー画面が表示されます。

2

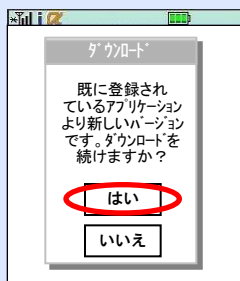
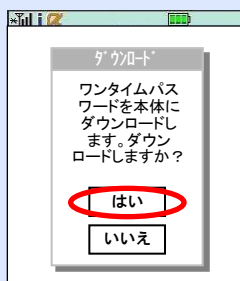
「URL入力」を選択してクリックしてください。

URL入力画面が表示されます。

3

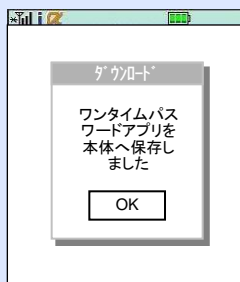
下記のダウンロード先URLを入力して、「完了」ボタンを押してください。

アプリダウンロード画面が表示されます。

【ダウンロード先URL】
https://dl.otp-auth.net/otpd/download.do
※「http://」ではなく「https://」であることにご注意ください。

応用操作

4 「ダウンロード」をクリックしてください。

バージョンアップの確認メッセージが表示されます。

5 「はい」ボタンを押してください。

ダウンロードの確認メッセージが表示されます。

6 「はい」ボタンを押してください。

アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

バージョンアップ前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのバージョンアップを実施してください。また、バージョンアップ実施中は、他の操作をしないでください。

「バージョンが同じです。ダウンロードし上書きしますか？」や、「すでに登録されているアプリケーションと同じバージョンです。ダウンロードを続けますか？」などのメッセージが表示された場合は、すでに最新版がインストールされているので、バージョンアップの必要はありません。

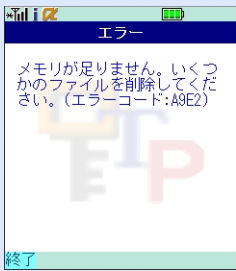
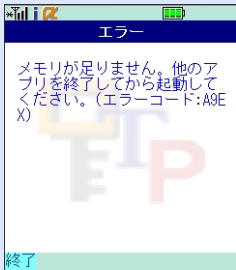
バージョンアップの際、「データを新しいS!アプリに引き継ぎますか？」や「元のアプリのユーザデータを残して上書きしますか？」などのメッセージが表示された場合は「YES」を選択してバージョンアップを実施してください。

SoftBankの一部のメーカの端末で、端末の仕様上、アプリをダウンロードした直後、そのままアプリを起動するとエラーが表示されアプリが終了する場合があります。この場合は、アプリを再度起動すれば、正常に使用できるようになります。

バーコードリーダー機能（QRコード読み取り機能）の操作方法については、携帯端末の操作説明書をご確認いただくか、SoftBankの「総合案内」までお問い合わせください。

機種によって、ボタンの名前や画面のイメージ、文言、表現等が上記とは異なる場合があります。ご不明な場合は、携帯端末の操作説明書をご確認いただくか、SoftBankの「総合案内」までお問い合わせください。

3.13 ワンタイムパスワードアプリを削除する

ワンタイムパスワードアプリが不要になった場合、アプリを削除してください。

ワンタイムパスワード認証サービスから退会した場合、本アプリを削除してください。削除方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認ください。

ワンタイムパスワード認証サービスの退会方法については、サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、システム管理者へお問い合わせください。

困ったときは

4 困ったときは

4.1 au メモリ不足について

本アプリには、auの携帯をお使いの方にのみ現れるエラー画面があります。

エラーメッセージ	確認すること	対処
エラー メモリが足りません。いくつかのファイルを削除してください。(エラーコード:A9E2) 終了	メモリ(保存領域)がいっぱいではありませんか。	保存しているファイル(写真、画像、音楽など)をいくつか削除してください。
エラー メモリが足りません。他のアプリを終了してから起動してください。(エラーコード:A9EX) 終了	他のアプリを起動していませんか。	他のアプリを終了させてから再度、本アプリを起動させてください。

4.2 よくある質問

Q	A
新規トークンの登録ができない。	トークンの登録件数は10件までです。 登録されているトークンの件数を確認してください。 トークンを削除してから、新規トークンの追加登録を行ってください。 P.22-24
シリアル番号を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 （表示例：SN:123456789）
11個以上のトークンを登録したい。	ご利用いただけるトークンは10個までです。 不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。 P.22-24
表示されたワンタイムパスワードを使用するとエラーになる。	・携帯電話の日時が正確ではない可能性があります。 ⇒日時を正確に設定してください。 ・PINの入力内容に誤りがある可能性があります。 （PINが設定されたトークンの場合） ⇒登録のトークンが1つのときは、アプリを終了してから再度起動して正確なPINを入力してください。 ⇒登録のトークンが複数のときは、トークン選択画面から任意のトークンを選択し、正確なPINを入力してください。 上記確認をしてもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。
海外で使用したい。	携帯電話の日時は、日本時刻にあわせてご利用ください。 現地時刻にあわせて時刻の設定をした場合、正確なワンタイムパスワードが表示されず、正しく認証することができません。
携帯電話の機種変更をするときは。	ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。

Q	A
携帯をなくしてしまった。 または 携帯を盗まれてしまった。	至急、お使いの携帯電話会社およびシステム管理者へご連絡ください。 引き続き、本サービスをご利用される場合は、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。
誤ってトークンを削除してしまった。	・初期設定が完了していないとき ⇒ダウンロードサイトから、再ダウンロードして、初期設定を行ってください。 P.9-14 ・初期設定が完了しているとき ⇒ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、システム管理者へお問い合わせください。
アプリロックコードを忘れてしまった。	アプリロックコードの再発行は出来ません。 システム管理者へお問い合わせください。
有効期限を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 （表示例：2010/12/31）
SIMチップを入れ替えたい。	SIMチップを入れ替えた場合、携帯アプリをダウンロードした際に使用したSIMチップと同一でないと携帯アプリが利用できなくなりますので、ご注意ください。 ※SIMチップとは・・・ 携帯電話会社が発行する、契約者情報を記録したICチップのことです。携帯電話機に差し込んで利用者の識別に使われています。SIMチップの差し替えにより、複数の端末を同じ契約者扱いで利用することができます。 ＜参考＞ 各キャリアごとに、SIMチップ（SIMカード）はそれぞれ下記のように呼ばれています。 DoCoMo・・・「FOMAカード」 au・・・「au ICカード 」 SoftBank・・・「USIMカード」

Q	A
SDカード等の外部メモリーに保存したい。	一部のキャリア、端末において、携帯アプリを外部メモリー（SDカード等）へ保存できる機能が提供されていますが、その際の携帯アプリの動作保証はされていませんので、ワンタイムパスワードの外部メモリーへの保存は行わないでください。
「通信エラー」が発生する。	電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態を確認し、しばらくたってから再試行してください。それでもうまくいかない場合は下記をご確認ください。 ①DoCoMoの場合 ・アプリの「通信設定」が「通信しない」になっている可能性があります。アプリの「通信設定」をご確認いただき「通信する」に設定して再試行してください。 ・「セルフモード」が「ON」になっている可能性があります。「セルフモード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ②auの場合 ・「電波OFFモード」が「ON」になっている可能性があります。「電波OFFモード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ③SoftBankの場合 ・携帯アプリの「セキュリティレベル」の「ネットワークアクセス」が「許可しない」になっている可能性があります。「セキュリティレベル」の「ネットワークアクセス」をご確認いただき、「ネットワークアクセス」を「すべて許可」に設定にして再試行してください。 ・「オフラインモード」が「ON」になっている可能性があります。「オフラインモード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ・長期間携帯電話を使用しなかった場合、携帯の内部時刻がずれている可能性があります。「ネットワーク自動調整」機能で補正してから再試行してください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。尚、機種によっては、上記の設定機能が存在しない場合もありますのでご注意ください。
SoftBankでアプリをダウンロードした直後にエラーが発生し終了する。	SoftBankの一部のメーカの端末で、端末の仕様上、アプリをダウンロードした直後、そのままアプリを起動するとエラーが表示されアプリが終了する場合があります。この場合は、アプリを再度起動すれば、正常に使用できるようになります。

Q

A

アプリのダウンロードセンターについて。

本サービスでは、DoCoMo,au,SoftBankの3キャリアについて、アプリを提供しておりますが、それぞれキャリアごとにアプリダウンロードまでの流れが一部異なります。

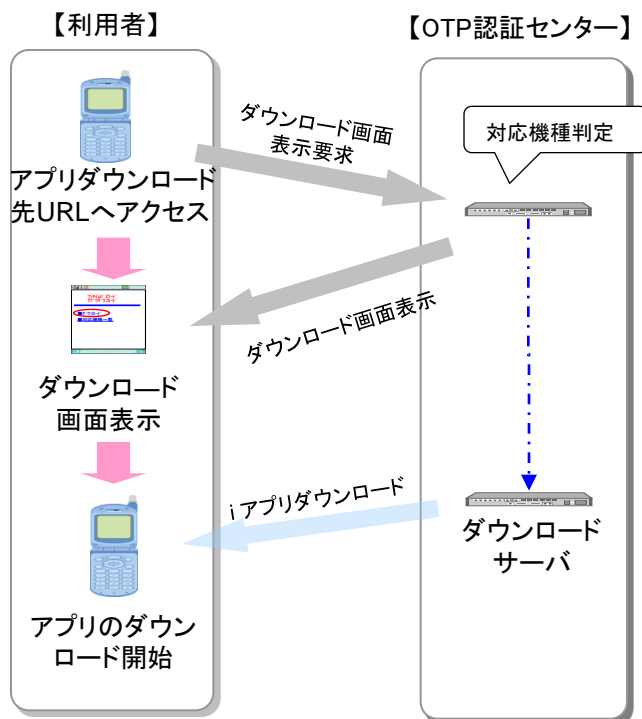
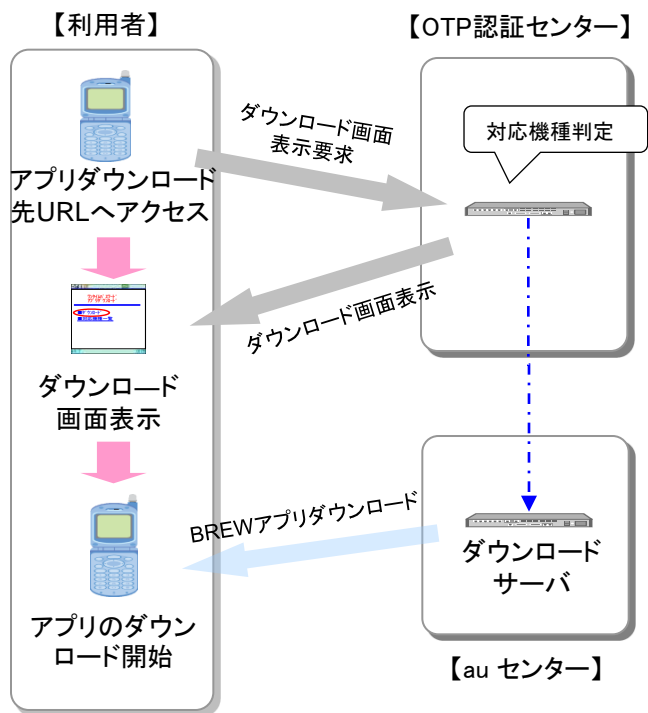
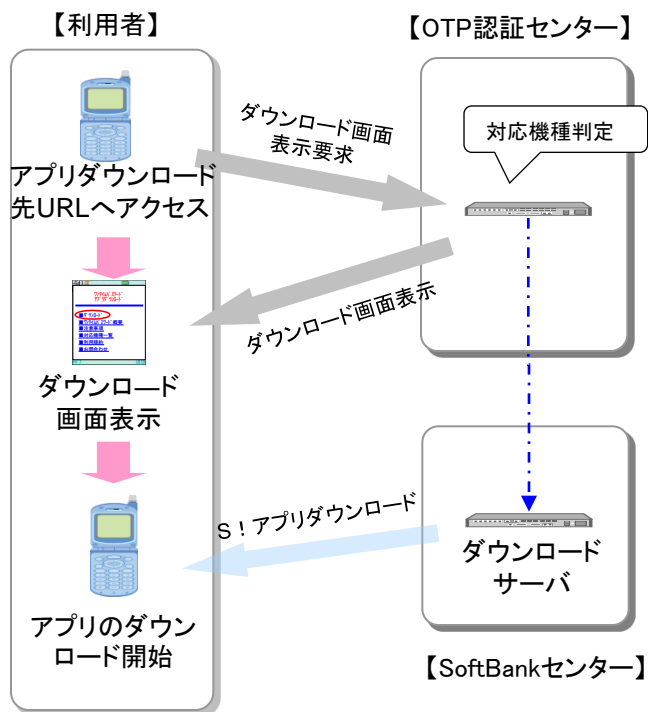
下記の図のように、アプリのダウンロード先へアクセスすると、認証センター側で対応機種であるか判別されます。その後、携帯電話の画面にダウンロード画面が表示されるまでは、各キャリアとも共通ですが、アプリ本体のダウンロード先は、DoCoMoの場合は、認証センターのダウンロードサーバ、auの場合は、auのダウンロードサーバ、SoftBankの場合は、SoftBankのダウンロードサーバとなります。

au、及びSoftBankの場合、アプリのダウンロード先は各キャリアのダウンロードサイトとなりますので、ダウンロードサイトの都合により、ダウンロードが出来ない場合があります。特に、auについては、毎月第3火曜日のAM2時～7時が定期メンテナンス時間帯となっており、この時間帯はアプリのダウンロードが出来ない場合があります。ご不明な点はauの「総合案内」までお問い合わせください。

困ったときは

Q

A

auの場合
【利用者】
【OTP認証センター】
アプリダウンロード先URLへアクセス
ダウンロード画面表示要求
対応機種判定
ダウンロード画面表示
ダウンロード画面表示
BREWアプリダウンロード
ダウンロードサーバ
アプリのダウンロード開始
【au センター】
SoftBankの場合
【利用者】
【OTP認証センター】
アプリダウンロード先URLへアクセス
ダウンロード画面表示要求
対応機種判定
ダウンロード画面表示
ダウンロード画面表示
S！アプリダウンロード
ダウンロードサーバ
アプリのダウンロード開始
【SoftBankセンター】

困ったときは

Q	A
アプリのダウンロードが出来ない。	アプリのダウンロードが出来ない場合、次の点をご確認いただき、再度試行してください。 ①電波状態が悪い場合 電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態の良好な状態で再度試行してください。 ②ご利用端末が非対応の場合 お客様のご利用機種が、本サービスに対応していない場合があります。その場合は、「申し訳ございませんが、お客様のご利用機種は当アプリには対応しておりません。」というメッセージが表示され、アプリのダウンロードが出来ません。 ③「フルブラウザ」設定の場合 お客様のご利用端末が、「フルブラウザ」モードに設定されている可能性があります。本サービスでは、「フルブラウザ」モードではダウンロードが出来ない仕様となっておりますので、お手数ですが通常の携帯ブラウザに切り替えて再度試行してください。 ④本アプリをインストール済みの場合 すでにお客様のご利用端末、本ワンタイムアプリがダウンロード済みの可能性があります。その場合は、ワンタイムパスワードはダウンロードできません。 ⑤アプリフォルダの容量が不足している場合 お客様のご利用端末のアプリフォルダの容量が不足している可能性があります。その場合は、不要なアプリを削除の上、再度試行してください。 ⑥ダウンロードセンターが定期メンテナンス中の場合 ダウンロードセンターが、定期メンテナンス中の可能性があります。ご不便をおかけいたしますが、定期メンテナンス時間帯以外の時間帯で再度試行してください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。尚、機種によっては、上記の設定機能が存在しない場合もありますのでご注意ください。

Q	A
キャリアに問い合わせしたい。	お手持ちの携帯端末の操作方法やメンテナンス時間等に関するご質問、不明点は、各キャリアごとに用意されているお客様サポート窓口までお問い合わせください。 ①DoCoMoの場合 DoCoMo インフォメーションセンター DoCoMoの携帯電話からの場合:151(無料) 一般電話からの場合:0120-800-000 ②auの場合 総合案内 auの携帯電話からの場合:157(無料) 一般電話からの場合:0077-7-111 ③SoftBankの場合 総合案内 SoftBankの場合:157(無料) 一般電話からの場合:0088-21-2000
アプリのバージョンアップについて。	①アプリのバージョンアップ版の提供について 機種によって、最新のアプリバージョンが異なる場合があります。発売から数年が経過した端末については、バージョンアップ版の提供を終了していることがあります。 ②SoftBankのバージョンアップについて SoftBankの一部の端末では、バージョンアップの際、「データを新しいS!アプリに引き継ぎますか？」や「元のアプリのユーザデータを残して上書きしますか？」などのメッセージが表示される場合があります。その場合は「YES」を選択してバージョンアップを実施してください。

4.3 エラー表示一覧

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力誤り	A911	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A916	このサービスIDのトークンは既に登録済みです。	このサービスIDのトークンは、すでにアプリに登録されています。1台の携帯電話に同一サービスIDのトークンは1つしか利用できません。
	S0B1/S0C1	認証に失敗しました。ユーザIDと利用開始パスワードを確認してください。	サービスへの登録が確認できません。[ユーザID]と[利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B4	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	入力されたユーザIDは、現在、利用を停止しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
通信不安定	A000	通信できません。入力したサービスIDをご確認のうえ再度送信するか、しばらくしてから再操作してください。	通信が正常に完了しませんでした。[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A001/A002/A003 A005～A010	初期設定に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S0C4	利用開始パスワードはロックされました。利用者マニュアルをご参照ください。	[利用開始パスワード]がロックされています。システム管理者へお問い合わせください。
	S0F1	認証に失敗しました。携帯電話の時刻がずれています。時計設定を行ってから再度[初期設定/トークン追加]を行ってください。	サービスへの登録が確認できません。お使いの携帯電話の日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定してアプリを再起動してください。

その他のエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
PIN入力	A913	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。「PIN」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
アプリロックコード入力	A914	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。「アプリロックコード」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
au端末固有	A9E2	メモリが足りません。いくつかのファイルを削除してください。	保存しているファイル（写真、画像、音楽など）をいくつか削除してください。
	A9EX	メモリが足りません。他のアプリを終了してから起動してください。	他のアプリを終了させてから、再度、本アプリを起動させてください。

上記以外のエラーが発生した場合は、再度試行いただき、それでもうまくいかない場合は、お手数ですがシステム管理者までお問合せください。

付録

用語索引

英数字

PIN ・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
PINの入力 ・・・・・・・・・・・・・・・19

あ

アプリロックの設定・・・・・・・・・・25
アプリロックを無効にする・・・・・・27
アプリロックコードの変更・・・・・・26
エラーメッセージ一覧・・・・・・・・45

さ

時刻の設定・・・・・・・・・・・・・・9
初期設定・・・・・・・・・・・・・・・13

た

ダウンロード・・・・・・・・・・・・・9
トークンの切り替え・・・・・・・・・21
トークンの削除・・・・・・・・・・・24
トークンの追加・・・・・・・・・・・22

は

バージョンの確認 ・・・・・・・・・28
バージョンアップ方法 ・・・・・・・29

ま

メモリ不足［auをお使いの方のみ］・・37

わ

ワンタイムパスワードの表示・・・・・16
ワンタイムパスワードアプリ・・・・・4
ワンタイムパスワードアプリの削除・・35

変更履歴

項番	版数	変更日	変更内容/箇所
1	1.0	2008/12/06	新規作成
2	1.1	2009/07/24	アプリロックの文字制約について修正　P.25　P.26
3	1.1	2009/07/24	有効期限が切れた際の表記について修正　P.28
4	1.1	2009/07/24	フッターのコピーライトを、下記のように変更 Copyright©2007-2008 NTT DATA CORPORATION ↓ Copyright©2007-2009 NTT DATA CORPORATION
5	1.1	2009/07/24	版数を1.1に変更